

## KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH DALAM UPAYA MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN

Oleh

**Rosmala Dewi, Irawan Suntoro, Sumadi**

FKIP Unila: Jl. Soemantri Brojonegoro No.1 Gedung Meneng Bandar Lampung

E-Mail: dewiroskala86@yahoo.com

HP: 082175810485

**Abstract: The Leadership of Principal in Efforts to Meet Customer Satisfaction.** This research aimed to analyze and describe the leadership of the principal, customer satisfaction, the efforts and the constraints confronted by the principal in meet customer satisfaction at SMAN 2 Bandar Lampung. The method of the research used qualitative approach by case study design. Data collecting technique used interview, documentation and observation. The data sources consisted of principal, teachers, staff, students, school committee, superintendent of school and OSIS. Results of research were the leadership of the principal at SMA Negeri 2 Bandar Lampung had implemented the effective leadership, customer satisfaction was fulfilled because it had met the dimensions that could be used as a benchmark (guidelines) in measuring the level of customer satisfaction, the principal of SMA Negeri 2 Bandar Lampung had optimal strives to meet customers' satisfaction, but physical facilities and lack of personnel officer capacity be the greatest obstacles in meeting customers satisfaction.

**Keywords:** customer satisfaction, leadership, principal

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kepemimpinan kepala sekolah, kepuasan pelanggan, upaya-upaya kepala sekolah, dan kendala-kendala yang dihadapi kepala sekolah dalam memenuhi kepuasan pelanggan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan rancangan studi kasus. Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, studi dokumentasi dan observasi. Sumber data terdiri dari kepala sekolah, guru, staf, siswa, komite sekolah, pengawas sekolah, dan OSIS. Hasil penelitian menunjukkan kepemimpinan kepala sekolah di SMA Negeri 2 Bandar Lampung telah menerapkan kepemimpinan kepala sekolah yang efektif, kepuasan pelanggan terpenuhi karena telah memenuhi dimensi yang dapat dijadikan patokan (pedoman) dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan, kepala SMA Negeri 2 Bandar Lampung dalam kepemimpinannya telah optimal berupaya untuk memenuhi kepuasan pelanggan, namun sarana fisik dan kurangnya tenaga personalia menjadi kendala utama dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** kepala sekolah, kepemimpinan, kepuasan pelanggan

Kepemimpinan kepala sekolah memegang peranan penting dalam mewujudkan visi sekolah, menciptakan situasi sekolah yang kondusif dan membangun komunikasi semua warga sekolah karena seorang kepala sekolah dalam menjalankan tugasnya harus selalu meningkatkan kemampuan untuk mengelola organisasi yang dipimpinnya. Seorang kepala sekolah harus memiliki

gaya kepemimpinan efektif agar pada proses pembinaan, pengawasan dan evaluasi pada organisasi yang dibinanya tidak banyak mengalami hambatan yang besar sehingga kendala-kendala yang menghambat proses pencapaian visi sekolah dengan mudah dapat diatasi.

Kemampuan kepala sekolah dalam hal ini adalah sebuah tuntutan sebagai seorang pemimpin yang harus selalu

mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi karena perubahan-perubahan dalam dunia pendidikan pasti terjadi. Kesiapan seorang pemimpin sebuah institusi dalam menghadapi kondisi tersebut dibutuhkan seorang kepala sekolah yang memiliki kecerdasan pengetahuan, kecerdasan emosional dan selalu berinovasi sehingga diperoleh suatu perubahan kondisi dalam organisasi yang di pimpinnya, berakibat sekolah binaannya akan menjadi sekolah yang terus berkembang, berinovasi dan bergerak sesuai dengan perubahan yang ada sehingga visi sekolah akan terwujud dengan mudah.

Ketercapaian visi sekolah dihubungkan dengan ketercapaian keberhasilan pendidikan adalah keberhasilan sistem yang bergerak di sekolah tersebut. Keberhasilan sistem artinya roda organisasi yang berjalan di sekolah tersebut optimal sehingga masing-masing individu bergerak sesuai dengan tupoksinya. Keberhasilan menggerakkan roda organisasi adalah tugas seorang kepala sekolah yang terpilih menjadi leader dari sebuah organisasi atau Institusi. Kepala Sekolah selaku pemimpin organisasi harus mempunyai jiwa kepemimpinan yang efektif untuk bisa mempengaruhi anggotanya agar organisasi dapat berjalan sesuai dengan visi yang telah dibuat bersama dan berupaya menciptakan situasi sekolah yang kondusif serta membangun komunikasi yang saling menghormati, percaya, terbuka, dan tanggung jawab.

Keberhasilan pencapaian visi akan memperoleh kepercayaan masyarakat, sehingga masyarakat berlomba-lomba menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut. Besarnya tuntutan kepemimpinan kepala sekolah selaku pemimpin institusi, tentu besar juga tuntutan kepemimpinan kepala sekolah yang menjadi pemimpin institusi di SMA Negeri 2 Bandar Lampung karena kepercayaan masyarakat pada sekolah ini sangat besar, disebabkan masyarakat menilai telah berhasil

memproduksi sumber daya manusia yang berkualitas dalam skala mayoritas, terlihat dari banyaknya prestasi yang diperoleh peserta didik baik akademik maupun ekstrakurikuler dan 99% persen lulusan siswa kelas XII melanjutkan keperguruan tinggi. Data lulusan kelas XII dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.1 Data lulusan siswa kelas XII SMA Negeri 2 Bandar Lampung yang melanjutkan kuliah di PTN dan PTS diambil dari data empat tahun terakhir

Tahun	Alumni	Lanjut	Takterdata
2011	299 siswa	297 siswa	2 siswa
2012	294 siswa	291 siswa	3 siswa
2013	306 siswa	304 siswa	2 siswa
2014	319 siswa	319 siswa	0 siswa

Sumber : Data SMA Negeri 2 Bandar Lampung Tahun 2011-2014

Seiring perkembangannya SMA Negeri 2 Bandar Lampung menjadi incaran bagi masyarakat untuk mengarahkan anaknya melanjutkan studi di sekolah ini. Dampak dari kondisi yang ada maka dengan sendirinya muncul pendapat bahwa SMA Negeri 2 Bandar Lampung adalah sekolah favorit di Propinsi Lampung. SMA Negeri 2 Bandar Lampung sesuai dengan visinya Unggul, Berbudaya dan Berkarakter tetap menjadi sekolah unggulan di Propinsi Lampung.

SMA Negeri 2 Bandar Lampung adalah Sekolah Menengah Atas yang dikembangkan di bawah naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. SMA Negeri 2 Bandar Lampung sebagai lembaga pendidikan formal memegang peranan penting dalam proses perkembangan peserta didik berdasarkan karakteristiknya, perkembangan pengetahuannya, perkembangan bakat yang dimiliki untuk memperoleh prestasi dan perubahan sikap ke arah yang lebih baik sehingga menghasilkan produk

sumber daya manusia yang berkualitas dan akan menjadi kebanggaan semua pihak, khususnya orang tua.

Perwujudan hasil produk sumber daya manusia yang berkualitas dari keberhasilan pendidikan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung berdasarkan hasil observasi di lapangan adalah prestasi yang diperoleh peserta didik baik akademik maupun non akademik. Hasil prestasi diperoleh secara individu maupun kelompok, dari kejuaraan tingkat kota, propinsi, nasional dan internasional. Perolehan prestasi dimulai dari pemenang peringkat juara harapan, 1, 2, 3, favorit sampai dengan juara umum, terbukti dari banyak piala- piala dan sertifikat-sertifikat prestasi yang dimiliki SMA Negeri 2 Bandar Lampung.

Prestasi lainnya adalah kreatifitas OSIS SMA Negeri 2 Bandar Lampung dengan rutinitas kegiatan-kegiatan OSIS yang semarak dan kreatif, antara lain kegiatan *Electronic Sport With Excellent Technology Event* (ESWETE) yang berfokus pada perkembangan teknologi informasi, *Smenda Olympic* (SO) yang berfokus pada kejuaraan olah raga. Kejuaraan dari kedua kegiatan tersebut dilaksanakan dari tingkat propinsi, se-Sumbagsel sampai dengan se-Sumatra dan pulau Jawa. Khusus kegiatan *Smenda Olympic* (SO) hingga saat ini SMA Negeri 2 Bandar Lampung di Propinsi Lampung yang telah menyelenggarakan kegiatan tersebut.

Hasil observasi selanjutnya diperoleh informasi bahwa lulusan dari SMA Negeri 2 Bandar Lampung setiap tahunnya mayoritas dapat menduduki kursi-kursi mahasiswa di universitas negeri maupun swasta yang ternama di Indonesia dan ada juga yang melanjutkan kuliah keluar negeri. Hasil observasi tentang alumni ditinjau dari keberhasilan pendidikan yang telah dicapai dalam skala mayoritas adalah pada jenjang S1, S2 dan S3, serta keberhasilan alumni dalam jabatan sesuai dengan peningkatan jabatan pada pekerjaan masing-masing baik dalam

pemerintahan ataupun swasta. Informasi tentang alumni ini diperoleh pada saat kegiatan-kegiatan reuni yang dilaksanakan setiap angkatan atau pada saat reuni akbar.

Keberhasilan pendidikan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung ditinjau dari perolehan prestasi peserta didik, pengembangan kreatifitas OSIS dan keberhasilan alumni dalam peningkatan pendidikan serta peningkatan jabatan pada pekerjaan, berdampak pada keinginan kuat masyarakat di Propinsi Lampung untuk bisa melanjutkan ke tingkat sekolah menengah atas di SMA Negeri 2 Bandar Lampung sebagai sekolah pilihannya. Masyarakat berlomba-lomba untuk mengambil peluang lulus tes pada pelaksanaan penerimaan siswa baru dengan harapan jika diterima sebagai peserta didik di SMA Negeri 2 Bandar Lampung, kelak dapat menjadi anak yang cerdas dan berprestasi, berkelakuan baik dan sukses dalam pendidikan dan pekerjaan seperti alumni-alumni sebelumnya.

Besar keinginan masyarakat untuk melanjutkan pendidikannya di SMA Negeri 2 Bandar Lampung dapat dilihat dari setiap peningkatan jumlah siswa baru yang mendaftar di sekolah ini diambil dari data empat tahun terakhir, yaitu pada tahun 2011 sampai dengan 2014.

Tabel 1.2 Data Penerimaan Siswa Baru SMA Negeri 2 Bandar Lampung empat tahun terakhir

Tahun	Jumlah Pendaftar	Diterima
2011	611 siswa	293 siswa
2012	650 siswa	297 siswa
2013	705 siswa	313 siswa.
2014	760 siswa	407 siswa

Sumber : Data SMA Negeri 2 Bandar Lampung Tahun 2011-2014

Data tersebut menunjukkan tingginya keinginan peserta didik untuk bersekolah di SMA Negeri 2 Bandar Lampung, meskipun kuota yang tersedia sangat terbatas dan nilai yang di peroleh peserta didik di sekolah menengah

pertama harus memenuhi kriteria yang ditentukan oleh sekolah sebagai syarat menjadi siswa SMA Negeri 2 Bandar Lampung. Tingginya keinginan peserta didik untuk mendapatkan pendidikan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung sebenarnya telah di mulai sejak sekolah ini didirikan yaitu sejak tahun 1965.

Penilaian ini menunjukkan bahwa ada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendidikan yang ada di SMA Negeri 2 Bandar Lampung. Melihat kondisi ini kepala sekolah akan terus berusaha mempertahankan dan meningkatkan prestasi- prestasi sekolah ini, karena keberhasilan pendidikan secara berkesinambungan dari kepala sekolah-kepala sekolah sebelumnya harus selalu meningkatkan prestasi, situasi yang kondusif dan kelengkapan sarana prasarana yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti kepemimpinan kepala sekolah dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan diawali dengan input, proses dan output yang dihasilkan serta kendala-kendala yang dihadapi dalam pengupayaan pemenuhan kepuasan pelanggan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung. Peneliti mengharapkan memperoleh informasi pada penelitian ini, untuk sebagai bahan kajian pemenuhan kepuasan pelanggan di sekolah tersebut khususnya dan umumnya di sekolah lain.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif rancangan studi kasus, karena menurut Yin (2009) studi kasus adalah salah satu metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang merupakan strategi yang lebih cocok jika pertanyaan suatu penelitiannya adalah bagaimana dan mengapa. Penelitian ini ingin mengetahui gambaran yang lengkap tentang bagaimana kepemimpinan kepala sekolah dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung.

Penelitian ini juga dapat di ungkap dengan pengamatan yang mendalam dengan latar belakang yang alami (*natural setting*). Menurut Moleong (2013) penelitian kualitatif memiliki ciri-ciri sebagai berikut (1) mempunyai latar belakang alami, (2) peneliti merupakan instrumen utama dalam usaha pengumpulan data, (3) metode kualitatif, (4) analisis data secara induktif, (5) bersifat deskriptif, (6) lebih mementingkan proses dari pada hasil, (7) ada batas yang ditentukan oleh fokus, (8) menggunakan teori dasar, (9) ada kriteria khusus untuk keabsahan data, (10) desain bersifat sementara, dan (11) hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama. Oleh karena itu pendekatan penelitian yang sesuai adalah kualitatif dengan rancangan studi kasus. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang mendalam dan rinci tentang kepemimpinan kepala sekolah dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung. Pemilihan rancangan studi kasus agar dapat menjawab bagaimana cara kepala sekolah SMA Negeri 2 Bandar Lampung dalam kepemimpinannya memberikan pelayanan optimal guna memenuhi kepuasan pelanggan.

Langkah-langkah yang ditempuh peneliti berhubungan dengan kehadiran di lokasi penelitian antara lain:

1. Melakukan survei ke lokasi penelitian adalah tahap kegiatan awal guna memperoleh gambaran umum tentang kepemimpinan kepala sekolah dan kepuasan pelanggan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung.
2. Tahap ke dua peneliti akan menemui kepala sekolah SMA Negeri 2 Bandar Lampung untuk permohonan izin secara formal melaksanakan penelitian serta menyerahkan surat permohonan izin penelitian dari Direktur Program Pasca Sarjana manajemen Pendidikan Universitas Lampung.

3. Tahap ke tiga peneliti akan melakukan pendekatan dan memperkenalkan diri serta menyampaikan maksud dan tujuan kehadiran peneliti kepada informan setelah mendapatkan surat rekomendasi dari bapak kepala SMA Negeri 2 Bandar Lampung. Informan yang dimaksud adalah perwakilan siswa, OSIS, guru, TU, wakil kepala sekolah, ketua komite SMA Negeri 2 Bandar Lampung, Pengawas SMA Negeri 2 Bandar Lampung dan Kepala SMA Negeri 2 Bandar Lampung.
4. Tahap ke empat peneliti akan melakukan pengamatan lapangan guna lebih memahami latar penelitian yang lengkap.
5. Tahap ke lima peneliti akan membuat jadwal kegiatan penelitian bersama-sama dengan informan kunci yang sifatnya tentatif karena bisa berubah sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada dilapangan.
6. Tahap ke enam peneliti akan hadir dilapangan berdasarkan jadwal yang telah ditentukan guna melaksanakan pengumpulan data dengan informan penelitian.

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *sampling purposive*. Pengambilan sampel bukan untuk mewakili populasi, tetapi ditekankan pada relevansi dan kedalaman informasi serta berdasar pada tema yang muncul dilapangan. Teknik yang digunakan ini dapat dikembangkan untuk memperoleh informan lainnya dengan teknik sampel bola salju (*snowball sampling*) sampai dirasakan data yang diperoleh sudah sangat baik/jenuh.

Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan melalui teknik yang lazim digunakan dalam penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2010) teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif secara umum dapat dikumpulkan melalui teknik sebagai berikut: (1)

pengamatan atau observasi (2) wawancara (3) dokumentasi dan (4) gabungan/triangulasi. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan pada natural setting ( kondisi yang alamiah ), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam dan dokumentasi. Fokus utamanya menggunakan teknik wawancara mendalam karena mendapatkan makna yang tersembunyi di balik fenomena. Teknik selanjutnya yaitu teknik pengumpulan data melalui pengamatan atau observasi dan dokumentasi dipergunakan untuk membantu memperkaya, dan melengkapi data penelitian yang diperlukan, dalam hal ini peneliti gunakan teknik studi dokumentasi sebagai bukti fisiknya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Berdasarkan perolehan hasil wawancara dengan informan dan observasi partisipan serta dokumentasi yang telah dilakukan, peneliti selanjutnya akan mengungkapkan hasil yang ditemukan dilapangan dengan berdasar pada fokus penelitian sebagai berikut:

### **Kepemimpinan Kepala Sekolah**

Visi yang akan dicapai oleh SMA Negeri 2 Bandar Lampung adalah unggul, berbudaya dan berkarakter, yang dijabarkan dalam pencapaian misi: mewujudkan nilai-nilai keagamaan di sekolah, mengembangkan jati diri bangsa, mengembangkan potensi kecerdasan anak, mengembangkan kultur positif, meningkatkan proses pembelajaran dan penilaian yang baik serta menjadikan tenaga kependidikan yang professional.

Kepala sekolah dalam kepemimpinannya memimpin SMA Negeri 2 Bandar Lampung untuk ketercapaian visinya adalah dengan cara menyusun program sekolah dan melaksanakannya sesuai dengan

perencanaan yang telah ditentukan bersama seluruh warga sekolah.

Proses pembelajaran di SMA Negeri 2 Bandar Lampung sangat cepat seiring perkembangan teknologi yang kekinian, untuk meningkatkan kompetensi prestasi TIK siswa guna kemudahan menjangkau informasi dari sumber belajar selain dari buku cetak yang tersedia dan dibantu LCD, sehingga siswa dapat kreatif karena dukungan sarana dan prasarana yang tersedia di sekolah.

Kehadiran dan prestasi kerja guru SMA Negeri 2 Bandar Lampung adalah guru berkomitmen untuk kerja keras dan disiplin sehingga menghasilkan kinerja yang bagus karena bekerja sesuai tupoksinya masing-masing.

Keterlibatan warga sekolah dengan rencana kegiatan sekolah dan kebebasan menyampaikan pendapat di lingkungan SMA Negeri 2 Bandar Lampung adalah seluruh warga sekolah selalu ikut berpartisipasi pada setiap kegiatan-kegiatan sekolah baik kegiatan dalam lingkungan sekolah atau di luar sekolah, dan telah membudaya kebebasan menyampaikan pendapat dari semua warga sekolah secara langsung pada saat rapat bulanan, atau secara individu demi perbaikan sekolah.

Sumber daya yang diberdayakan untuk mewujudkan proses pembelajaran yang berkualitas, lancar, dan produktif di SMA Negeri 2 Bandar Lampung adalah Guru dan TU, keduanya diberikan pembinaan dan pelatihan, karena SDM guru dan TU harus memadai, disebabkan guru yang bertanggungjawab penuh atas keberhasilan dalam KBM, sedangkan TU bertanggungjawab untuk pengadaan semua administrasi, sarana dan prasarana pembelajaran yang diperlukan.

Hubungan sekolah dengan masyarakat dan kontribusi yang telah diberikan masyarakat dalam rangka mewujudkan visi dan misi sekolah serta tujuan pendidikan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung adalah sekolah dan masyarakat tercipta hubungan yang

harmonis, terlihat dari kontribusi bantuan dana, sumbangsih wawasan pengetahuan, support untuk pengembangan diri baik akademik dan non akademik yang berupa sarana dan prasarana pendidikan.

Melihat kondisi tenaga pendidik dan kependidikan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung prinsip kepemimpinan yang sesuai untuk diterapkan adalah prinsip kekeluargaan guna memfungsikan setiap individu tenaga pendidik dan kependidikan berdasarkan kemampuannya masing-masing sesuai dengan tupoksinya.

Cara kerja tim manajemen sekolah dengan bapak kepala sekolah adalah terjadi kolaborasi sehingga kepala sekolah dan wakil kepala sekolah saling bekerjasama dan sama-sama bekerja. Ketercapaian tujuan sekolah yang efektif, efisien, produktif dan akuntabel di SMA Negeri 2 Bandar Lampung adalah telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, dinyatakan sempurna belum tapi sudah mencapai standar, dan pengelolaan keuangan bisa di pertanggungjawabkan karena selalu ada rutinitas monitoringnya.

### **Kepuasan Pelanggan**

Unsur-unsur yang menjadi prioritas utama di SMA Negeri 2 Bandar Lampung adalah siswa (fokus utama) karena untuk memajukan sekolah siswa yang diandalkan, guru karena keberhasilan siswa berkat bimbingan guru, TU karena sebagai tenaga administrasi dan pengadaan sarana prasarana, komite sekolah yang selalu menjalankan peran dan fungsinya, dan pengawas sekolah karena selalu melaksanakan perannya membina pengelolaan sekolah, dan tempat meminta persetujuan program sekolah.

Unsur yang dapat di andalkan dan menjadi paling penting di SMA Negeri 2 Bandar Lampung adalah siswa berprestasi baik akademik maupun non akademik karena dapat menaikkan citra sekolah, komite sekolah yang menjalankan peran dan fungsinya, pengawas sekolah yang menjalankan tupoksinya termasuk

membuat program, melaksanakan dan melaporkan ke Kepala Dinas Pendidikan.

Prestasi akademik dan ekstrakurikuler siswa SMA Negeri 2 Bandar Lampung 3 tahun terakhir dan yang dilakukan untuk mempertahankan prestasi tersebut adalah prestasi akademik (sains dan teknologi) dan prestasi non akademik dari tingkat kota, propinsi, nasional dan internasional contohnya olimpiade kimia, olimpiade TIK, olimpiade biologi, dan prestasi ekskul Bivok, sedangkan untuk kegiatan OSIS prestasinya adalah kesuksesan kegiatan SMANDA OLIMPIC, ESWETE, yang menunjukkan OSIS SMA Negeri 2 Bandar Lampung yang kreatif, sedangkan prestasi guru salah satunya adalah menjadi guru berprestasi, sedangkan cara yang dilakukan untuk mempertahankan prestasi tersebut adalah terus dilakukan pembinaan-pembinaan sehingga terjalin kerjasama yang erat antara siswa, guru dan orang tua serta didukung dengan fasilitas sekolah.

Ketersediaan fasilitas fisik, peralatan dan personalia di SMA Negeri 2 Bandar Lampung adalah sarana fisik sudah memenuhi standar, Peralatan (contohnya: LCD, *sound system*, dll) sudah memenuhi standar, personalia pelayanannya sudah memadai meskipun jumlahnya sangat terbatas sehingga untuk pelayanan secara individu di perlukan penambahan personil personalia lagi.

Sekolah sudah memberikan jasa sesuai yang telah di janjikan karena peserta didik sudah merasa puas dengan pembelajaran yang nyaman, efektif dan didukung TIK, sarana dan prasarana pendidikan terpenuhi, untuk pengembangan bakat telah sesuai dengan bakat yang dimiliki siswa masing-masing, serta jasa pelayanan terhadap tamu dan anak didik hampir memenuhi standar minimal.

Sekolah sudah memberikan layanan secara cepat/ tepat sesuai dengan keinginan, baik kebutuhan sarana dan prasarana, administrasi, informasi sudah

tersedia siswa dapat memanfaatkan fasilitas tersebut, sebagian besar guru sudah dapat mengirimkan tugas melalui email, TU juga memberikan layanan terhadap kebutuhan komite sekolah, administrasi kepegawaian dan lain-lain, pengawas dan kepala sekolah saling berkirim email oleh karena itu layanan cepat/tepat tidak memiliki hambatan berarti. Sekolah atau staff/personilnya mempunyai kompetensi memadai karena setiap staff/personilnya sudah menjalankan tupoksinya masing-masing sesuai dengan kompetensi yang mereka miliki sehingga untuk berkomunikasi dan bekerjasama tidak mengalami hambatan, dan dirasakan pelayanan sekolah atau staff/ personilnya sudah optimal.

Perhatian atau kepedulian sekolah terhadap unsur-unsur sekolah secara individu sudah berjalan maksimal yang ditunjukkan dengan pelayanan BK disekolah terhadap siswa, sehingga kebutuhan dan kesulitan siswa segera ditangani sekolah dengan cara BK masuk ke kelas-kelas dan ada pelayanan terhadap penyelesaian masalah, sedang untuk guru, TU, pengawas sekolah dan komite sekolah tentu mendapat perhatian atau kepedulian juga dari sekolah, untuk perhatian atau kepedulian secara individu tidak ada hambatan, tetapi sekolah masih kekurangan tenaga konseling jadi perlu penambahan personil.

### **Upaya-Upaya Kepala Sekolah Dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan**

Membangun komitmen pencapaian prestasi baik akademik maupun non akademik, dan membudayakan sikap sopan santun yaitu bentuk dari perwujudan 3S, senyum, sapa, dan salam sehingga tercipta suasana yang harmonis antar warga sekolah. Mewujudkan proses pembelajaran seiring perkembangan teknologi yang kekinian, untuk meningkatkan kompetensi prestasi TIK siswa guna kemudahan menjangkau informasi dari sumber belajar selain dari buku cetak yang tersedia. Membangun

komitmen guru untuk bekerja keras dan disiplin sehingga menghasilkan kinerja yang bagus karena telah bekerja sesuai tupoksinya masing-masing.

Mengajak seluruh warga sekolah selalu ikut berpartisipasi pada setiap kegiatan-kegiatan sekolah baik kegiatan dalam lingkungan sekolah atau di luar sekolah, dan membudayakan kebebasan menyampaikan pendapat dari semua warga sekolah secara langsung pada saat rapat bulanan, atau secara individu demi perbaikan sekolah. Memberikan pembinaan dan pelatihan untuk guru dan TU, karena SDM guru dan TU harus memadai, disebabkan guru yang bertanggungjawab penuh atas keberhasilan dalam KBM, sedangkan TU bertanggungjawab untuk pengadaan semua administrasi, sarana dan prasarana pembelajaran yang diperlukan.

Menciptakan hubungan yang harmonis antara sekolah dan masyarakat, terlihat dari kontribusi bantuan dana, sumbangsih wawasan pengetahuan, support untuk pengembangan diri baik akademik dan non akademik yang berupa sarana dan prasarana pendidikan. Menerapkan prinsip kepemimpinan yaitu prinsip kekeluargaan karena memfungsikan setiap individu tenaga pendidik dan kependidikan berdasarkan kemampuannya masing-masing sesuai dengan tupoksinya. Menciptakan kolaborasi pada tim manajemen sekolah sehingga kepala sekolah dan wakil kepala sekolah saling bekerjasama dan sama-sama bekerja.

Memberikan jasa sesuai yang telah di janjikan kepada peserta didik sehingga merasa puas dengan pembelajaran yang nyaman, efektif dan didukung TIK, sarana dan prasarana pendidikan terpenuhi, dan untuk pengembangan bakat telah sesuai dengan bakat yang dimiliki siswa masing-masing. Memberikan layanan secara cepat/ tepat sesuai dengan keinginan, baik kebutuhan sarana dan prasarana, administrasi dan informasi sudah tersedia sehingga siswa, guru, TU dan pengawas

sekolah dapat memanfaatkan fasilitas tersebut. Memenuhi kompetensi memadai staff/personilnya sehingga setiap staff/personilnya dapat menjalankan tupoksinya masing-masing sesuai dengan kompetensi yang mereka miliki dan staff/personilnya dapat memberikan pelayanan secara optimal.

### **Kendala-Kendala Yang Dihadapi**

Sarana lapangan basket dan futsal belum kondusif sehingga ada hambatan siswa untuk latihan. Masih ada siswa yang terlambat masuk sekolah. Masih kurangnya tenaga personalia. Ada masalah pembiayaan tapi dapat dicari solusinya karena dapat bantuan dari kota, propinsi dan pusat. Kesiapan belajar siswa pada jam terakhir belum maksimal. Adanya bina lingkungan yang sangat lamban dalam daya tangkap. Tidak ada lapangan untuk latihan bivoq, mustrad dan modern dance karena ruangnya masih bergabung. Dispensasi kurang dukungan guru. Sarana OSIS yang belum kondusif. Program dan biaya tidak sinkron.

## **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

### **Kepemimpinan Kepala Sekolah**

Kepemimpinan kepala sekolah efektif menurut Bush dalam Usman (2009:291) adalah (1) visioner, (2) penampilan berwibawa, (3) tegas, (4) pandai berbicara, (5) agresif, (6) kerja keras, (7) konsisten, (8) berani, (9) ramah, dan (10) cerdas. Kepala sekolah dalam kepemimpinannya memimpin SMA Negeri 2 Bandar Lampung untuk ketercapaian visinya adalah dengan cara menyusun program sekolah dan melaksanakannya sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan bersama seluruh warga sekolah.

Menurut Mulyasa (2012) kepemimpinan kepala sekolah yang efektif antara lain dapat dianalisis berdasarkan kriteria:

1. Mampu memberdayakan pendidik dan tenaga kependidikan serta



seluruh warga sekolah lainnya untuk mewujudkan proses pembelajaran yang berkualitas, lancar, dan produktif

2. Dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaan secara tepat waktu dan tepat sasaran
3. Mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat sehingga dapat melibatkan mereka secara aktif dalam rangka mewujudkan visi dan misi sekolah serta tujuan pendidikan
4. Mampu menerapkan prinsip kepemimpinan yang sesuai dengan tingkat kedewasaan pendidik dan tenaga kependidikan lain di sekolah
5. Dapat bekerja secara kolaboratif dengan tim manajemen sekolah
6. Dapat mewujudkan tujuan sekolah secara efektif, efisien, produktif dan akuntabel sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Proses pembelajaran di SMA Negeri 2 Bandar Lampung sangat cepat seiring perkembangan teknologi yang kekinian, untuk meningkatkan kompetensi prestasi TIK siswa guna kemudahan menjangkau informasi dari sumber belajar selain dari buku cetak yang tersedia dan dibantu LCD, sehingga siswa dapat kreatif karena dukungan sarana dan prasarana yang tersedia di sekolah.

Kehadiran dan prestasi kerja guru SMA Negeri 2 Bandar Lampung adalah guru berkomitmen untuk kerja keras dan disiplin sehingga menghasilkan kinerja yang bagus karena bekerja sesuai tupoksinya masing-masing.

Keterlibatan warga sekolah dengan rencana kegiatan sekolah dan kebebasan menyampaikan pendapat di lingkungan SMA Negeri 2 Bandar Lampung adalah seluruh warga sekolah selalu ikut berpartisipasi pada setiap kegiatan-kegiatan sekolah baik kegiatan dalam lingkungan sekolah atau di luar sekolah, dan telah membudaya kebebasan

menyampaikan pendapat dari semua warga sekolah secara langsung pada saat rapat bulanan, atau secara individu demi perbaikan sekolah.

Sumber daya yang diberdayakan untuk mewujudkan proses pembelajaran yang berkualitas, lancar, dan produktif di SMA negeri 2 Bandar Lampung adalah Guru dan TU, keduanya diberikan pembinaan dan pelatihan, karena SDM guru dan TU harus memadai, disebabkan guru yang bertanggungjawab penuh atas keberhasilan dalam KBM, sedangkan TU bertanggungjawab untuk pengadaan semua administrasi, sarana dan prasarana pembelajaran yang diperlukan. Hubungan sekolah dengan masyarakat dan kontribusi yang telah diberikan masyarakat dalam rangka mewujudkan visi dan misi sekolah serta tujuan pendidikan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung adalah sekolah dan masyarakat tercipta hubungan yang harmonis, terlihat dari kontribusi bantuan dana, sumbangsih wawasan pengetahuan, support untuk pengembangan diri baik akademik dan non akademik yang berupa sarana dan prasarana pendidikan.

Melihat kondisi tenaga pendidik dan kependidikan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung prinsip kepemimpinan yang sesuai untuk diterapkan adalah prinsip kekeluargaan guna memfungsikan setiap individu tenaga pendidik dan kependidikan berdasarkan kemampuannya masing-masing sesuai dengan tupoksinya.

Cara kerja tim manajemen sekolah dengan bapak kepala sekolah adalah terjadi kolaborasi sehingga kepala sekolah dan wakil kepala sekolah saling bekerjasama dan sama-sama bekerja. Ketercapaian tujuan sekolah yang efektif, efisien, produktif dan akuntabel di SMA Negeri 2 Bandar Lampung adalah telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, dinyatakan sempurna belum tapi sudah mencapai standar, dan pengelolaan keuangan bisa di pertanggungjawabkan karena selalu ada rutinitas monitoringnya.

Depdiknas (2007: 23) secara umum, ciri dan perilaku kepala sekolah

efektif dapat dilihat dari tiga hal pokok, yaitu: (a) kemampuannya berpegang kepada citra atau visi lembaga dalam menjalankan tugas; (b) menjadikan visi sekolah sebagai pedoman dalam mengelola dan memimpin sekolah; dan (c) memfokuskan aktifitasnya kepada pembelajaran dan kinerja guru di kelas.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan kepala sekolah di SMA Negeri 2 Bandar Lampung telah menerapkan kepemimpinan kepala sekolah yang efektif karena telah memenuhi kriteria kepemimpinan kepala sekolah yang efektif berdasar pendapat Bush dan Mulyasa yang ditunjukkan dengan data mengenai visi yang akan dicapai oleh SMA Negeri 2 Bandar Lampung adalah Unggul, berbudaya dan berkarakter yang dijabarkan dalam pencapaian misinya, Kepala sekolah dalam kepemimpinannya guna mencapai ketercapaian visinya adalah dengan cara menyusun program sekolah dan melaksanakannya sesuai dengan perencanaan, Pola pikir dan sikap yang ditunjukkan oleh siswa adalah pola pikir pada komitmen pencapaian prestasi baik akademik maupun non akademik, dan sikap yang dimunculkan adalah sopan santun.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan menurut Nasution (2005) kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan (produk) seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk.

Prestasi akademik dan ekstrakurikuler siswa SMA Negeri 2 Bandar Lampung 3 tahun terakhir dan yang dilakukan untuk mempertahankan prestasi tersebut adalah prestasi akademik (sains dan teknologi) dan prestasi non akademik dari tingkat kota, propinsi, nasional dan internasional contohnya olimpiade kimia, olimpiade TIK,

olimpiade biologi, dan prestasi ekskul Bivok, sedangkan untuk kegiatan OSIS prestasinya adalah kesuksesan kegiatan SMANDA OLIMPIC , ESWETE, yang menunjukkan OSIS SMA Negeri 2 Bandar Lampung yang kreatif, sedangkan prestasi guru salah satunya adalah menjadi guru berprestasi, sedangkan cara yang dilakukan untuk mempertahankan prestasi tersebut adalah terus dilakukan pembinaan-pembinaan sehingga terjalin kerjasama yang erat antara siswa, guru dan orang tua serta didukung dengan fasilitas sekolah.

Ketersediaan fasilitas fisik, peralatan dan personalia di SMA Negeri 2 Bandar Lampung adalah sarana fisik sudah memenuhi standar, Peralatan (contohnya: LCD, sound system dll) sudah memenuhi standar, personalia pelayanannya sudah memadai meskipun jumlahnya sangat terbatas sehingga untuk pelayanan secara individu di perlukan penambahan personil personalia lagi.

Sekolah sudah memberikan jasa sesuai yang telah di janjikan karena peserta didik sudah merasa puas dengan pembelajaran yang nyaman, efektif dan didukung TIK, sarana dan prasarana pendidikan terpenuhi, untuk pengembangan bakat telah sesuai dengan bakat yang dimiliki siswa masing-masing, serta Jasa pelayanan terhadap tamu dan anak didik hampir memenuhi standar minimal.

Kesimpulan dari kepuasan pelanggan yaitu kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja di bawah harapan pelanggan akan tidak puas, kalau kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan puas, apabila kinerja melampaui harapan pelanggan akan sangat puas, senang atau bahagia.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung terpenuhi karena telah memenuhi dimensi yang dapat dijadikan patokan (pedoman) dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang berdasar pada pendapat Nasution yang dapat ditunjukkan dengan data mengenai siswa merupakan prioritas utama di SMA Negeri 2 Bandar Lampung karena untuk memajukan sekolah siswa yang diandalkan dan juga komite sekolah yang menjadi wakil dari orang tua siswa, siswa yang menjadi andalan adalah siswa berprestasi baik akademik maupun non akademik karena dapat menaikkan citra sekolah dan komite sekolah yang menjalankan peran dan fungsinya. Hal ini sesuai dengan Menurut Tjiptono (2000) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*).

### **Upaya-Upaya Kepala Sekolah Dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan**

Membangun komitmen pencapaian prestasi baik akademik maupun non akademik, dan membudayakan sikap sopan santun yaitu bentuk dari perwujudan 3S, senyum, sapa, dan salam sehingga tercipta suasana yang harmonis antar warga sekolah. Mewujudkan proses pembelajaran seiring perkembangan teknologi yang kekinian, untuk meningkatkan kompetensi prestasi TIK siswa guna kemudahan menjangkau informasi dari sumber belajar selain dari buku cetak yang tersedia. Membangun komitmen guru untuk bekerja keras dan disiplin sehingga menghasilkan kinerja yang bagus karena telah bekerja sesuai tupoksinya masing-masing.

Mewujudkan Ketercapaian tujuan sekolah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan atau telah mencapai standar

dan bisa di pertanggungjawabkan. Menjadikan siswa, guru, TU, komite sekolah dan pengawas sekolah sebagai prioritas utama di SMA Negeri 2 Bandar Lampung karena untuk memajukan sekolah siswa yang diandalkan, keberhasilan siswa berkat bimbingan guru, TU sebagai tenaga administrasi dan pengadaan sarana prasarana, komite sekolah yang selalu menjalani peran dan fungsinya, dan pengawas sekolah karena selalu melaksanakan perannya membina pengelolaan sekolah, dan tempat meminta persetujuan program sekolah.

Memberikan perhatian atau kepedulian sekolah terhadap siswa, guru, TU, pengawas sekolah dan komite sekolah secara individu sudah berjalan maksimal yang ditunjukkan dengan pelayanan BK disekolah terhadap siswa, sehingga kebutuhan dan kesulitan siswa segera ditangani sekolah, sedang untuk guru, TU, pengawas sekolah dan komite sekolah tentu mendapat perhatian atau kepedulian berupa pelayanan yang baik dari sekolah.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepala SMA Negeri 2 Bandar Lampung dalam kepemimpinannya telah optimal berupaya untuk memenuhi kepuasan pelanggan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung dengan cara menentukan visi yang akan dicapai oleh SMA Negeri 2 Bandar Lampung yaitu unggul, berbudaya dan berkarakter, yang dijabarkan dalam pencapaian misinya, menyusun program sekolah dan melaksanakannya sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan, membangun komitmen pencapaian prestasi baik akademik maupun non akademik, dan membudayakan sikap sopan santun, mewujudkan proses pembelajaran seiring perkembangan teknologi guna meningkatkan kompetensi prestasi TIK siswa.

Membangun komitmen guru untuk bekerja keras dan disiplin sehingga menghasilkan kinerja yang bagus dan bekerja sesuai tupoksinya masing-masing, mengajak seluruh warga sekolah selalu

ikut berpartisipasi pada setiap kegiatan-kegiatan sekolah dan membudayakan kebebasan menyampaikan pendapat demi perbaikan sekolah, memberikan pembinaan dan pelatihan untuk guru dan TU, karena SDM guru dan TU harus memadai, menciptakan hubungan yang harmonis antara sekolah dan masyarakat, yang terlihat dari kontribusi bantuan dana dan sumbangsih wawasan pengetahuan, menerapkan prinsip kepemimpinan yaitu kekeluargaan karena memfungsikan setiap individu berdasarkan kemampuannya masing-masing sesuai dengan tupoksinya.

Menciptakan kolaborasi pada tim manajemen sekolah sehingga saling bekerjasama dan sama-sama bekerja, mewujudkan Ketercapaian tujuan sekolah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan atau telah mencapai standar dan bisa di pertanggungjawabkan. menjadikan siswa dan komite sekolah sebagai prioritas utama di SMA Negeri 2 Bandar Lampung karena untuk memajukan sekolah siswa yang diandalkan, dan komite sekolah yang selalu menjalani peran dan fungsinya, membina hubungan baik dengan siswa berprestasi baik akademik maupun non akademik dan memberi dukungan untuk prestasi siswa tersebut, dan dengan komite sekolah agar menjalankan peran dan fungsinya, Mempertahankan prestasi akademik dan non akademik dari kejuaraan tingkat kota, propinsi, nasional dan internasional dan terus dilakukan pembinaan-pembinaan.

Memenuhi sarana fisik dan peralatan hingga memenuhi standar, serta memenuhi pelayanan personalia hingga memadai, memberikan jasa sesuai yang telah di janjikan kepada peserta didik sehingga merasa puas dengan pembelajaran yang nyaman, efektif dan didukung TIK, memberikan layanan secara cepat/ tepat sesuai dengan keinginan, baik kebutuhan sarana dan prasarana, administrasi dan informasi sudah tersedia sehingga siswa, guru, TU dan pengawas sekolah dapat memanfaatkan fasilitas tersebut,

memenuhi kompetensi memadai staff/personilnya sehingga setiap staff/personilnya dapat menjalankan tupoksinya masing-masing sesuai dengan kompetensi yang mereka miliki, memberikan perhatian atau kepedulian sekolah terhadap siswa secara individu, yang ditunjukkan dengan pelayanan BK disekolah terhadap siswa sehingga kebutuhan dan kesulitan siswa segera ditangani sekolah.

### **Kendala-Kendala Yang Dihadapi**

Kendala-kendala yang dihadapi kepala sekolah dalam memenuhi kepuasan pelanggan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung adalah sebagai berikut: Sarana lapangan basket dan futsal belum kondusif sehingga ada hambatan siswa untuk latihan. Masih ada siswa yang terlambat masuk sekolah. Masih kurangnya tenaga personalia. Ada masalah pembiayaan tapi dapat dicari solusinya karena dapat bantuan dari kota, propinsi dan pusat. Kesiapan belajar siswa pada jam terakhir belum maksimal. Adanya bina lingkungan yang sangat lamban dalam daya tangkap. Tidak ada lapangan untuk latihan bivoq, mustrad dan modern dance karena ruangnya masih bergabung. Dispensasi kurang dukungan guru. Sarana OSIS yang belum kondusif. Program dan biaya tidak sinkron.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepala SMA Negeri 2 Bandar Lampung dalam kepemimpinannya untuk memenuhi kepuasan pelanggan mendapatkan kendala-kendala antara lain: (1) Masih ada sarana fisik yang belum kondusif antara lain: (a) lapangan basket dan futsal, (b) Ruang latihan Bivok, Mustrad dan Modern Dance, dan (c) Ruang OSIS, sehingga ada hambatan siswa untuk melaksanakan kegiatan atau latihan, (2) Program dan biaya tidak sinkron, ada masalah pembiayaan tapi dapat dicari solusinya dengan bantuan dana dari kota, propinsi dan pusat, (3) Untuk bidang kesiswaan: (a) masih ada siswa yang

terlambat masuk sekolah, (b) masih belum maksimal kesiapan belajar siswa pada jam terakhir, (c) dispensasi kurang dukungan guru, (4) Masih kurangnya tenaga personalia, dan (5) Adanya bina lingkungan yang sangat lamban dalam daya tangkap. Meskipun kendala yang dihadapi bukan kendala yang sangat vital tetapi kendala-kendala tersebut akan diatasi secara bertahap.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Kepemimpinan kepala sekolah di SMA Negeri 2 Bandar Lampung telah menerapkan kepemimpinan yang efektif karena telah memenuhi kriteria mengenai visi yang akan dicapai; Unggul, Berbudaya dan Berkarakter yang dijabarkan dalam pencapaian misi, telah sesuai program sekolah dan melaksanakannya sesuai dengan perencanaan, komitmen pencapaian prestasi baik akademik maupun non akademik, dan sikap yang dimunculkan adalah sopan santun, proses pembelajaran telah memanfaatkan TIK, Guru berkomitmen untuk kerja keras dan disiplin, warga sekolah telah berpartisipasi pada kegiatan-kegiatan sekolah dan telah membudaya kebebasan menyampaikan pendapat, telah tercipta hubungan yang harmonis dengan masyarakat.

2. Kepuasan pelanggan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung telah terpenuhi karena telah memenuhi dimensi yang dapat dijadikan patokan (pedoman) dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang dapat ditunjukkan dengan siswa sebagai prioritas utama, siswa yang menjadi andalan adalah siswa berprestasi baik akademik maupun non akademik, prestasi yang dicapai siswa dari kejuaraan tingkat kota, propinsi, nasional dan internasional. contohnya: olimpiade (kimia, TIK, biologi) dan prestasi ekskul (Bivok), prestasi OSIS adalah kesuksesan SMANDA OLIMPIC (SO) dan *Electronic*

*Sport With Excellent Technology Event* (ESWETE).

3. Kepala SMA Negeri 2 Bandar Lampung dalam kepemimpinannya telah optimal berupaya untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan cara telah menentukan visi yang akan dicapai yaitu unggul, berbudaya dan berkarakter, yang dijabarkan dalam pencapaian misi, telah menyusun program sekolah dan melaksanakannya sesuai dengan perencanaan.

4. Kepala SMA Negeri 2 Bandar Lampung dalam kepemimpinannya untuk memenuhi kepuasan pelanggan mendapatkan kendala-kendala antara lain: (1) Masih ada sarana fisik yang belum kondusif antara lain: (a) lapangan basket dan futsal, (b) ruang latihan Bivok, Mustrad dan *Modern Dance*, dan (c) Ruang OSIS, sehingga ada hambatan siswa untuk melaksanakan kegiatan atau latihan, (2) Program dan biaya tidak sinkron, ada masalah pembiayaan tapi dapat dicari solusinya dengan bantuan dana dari kota, propinsi dan pusat, (3) Untuk bidang kesiswaan: (a) masih ada siswa yang terlambat masuk sekolah, (b) masih belum maksimal kesiapan belajar siswa pada jam terakhir, (c) dispensasi kurang dukungan guru, (4) Masih kurangnya tenaga personalia, dan (5) adanya bina lingkungan yang sangat lamban dalam daya tangkap. Meskipun kendala yang dihadapi bukan kendala yang sangat vital tetapi kendala-kendala tersebut akan diatasi secara bertahap.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

- Kepala SMA Negeri 2 Bandar Lampung Diharapkan kepada Kepala SMA Negeri 2 Bandar Lampung untuk terus melanjutkan kepemimpinan efektifnya.
- Guru SMA Negeri 2 Bandar Lampung Diharapkan kepada Guru SMA Negeri 2 Bandar Lampung untuk

- meneladani kepemimpinan kepala sekolah yang efektif.
- c. Siswa SMA Negeri 2 Bandar Lampung diharapkan kepada siswa

SMA Negeri 2 Bandar Lampung dengan adanya kepemimpinan kepala sekolah yang efektif supaya terus memotivasi diri untuk berprestasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Depdiknas, 2007. *Kepemimpinan Pendidikan Persekolahan yang Efektif: Naskah Materi Diklat Pendidikan dan Pelatihan Calon Kepala Sekolah/Kepala Sekolah*. Jakarta: Depdiknas
- Moleong, L.J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, HE. 2012. *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, MN. 2005. *Manajemen Mutu terpadu: Total Quality Management*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Pemasaran: Perspektif Asia*. Yogyakarta: Andi.
- Usman, Husaini. 2009. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yin, RK. 2009. *Studi Kasus Desain dan Metode*, Alih Bahasa oleh Djauri Mudzakir. Jakarta: Raja Grafindo Persada.